

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту
Завідувач кафедри к.е.н., проф.
Герасименко В.Г. ()
« » червня 2018 р.

ВИПУСКНА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня бакалавра
зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанний бізнес»

за темою:

Удосконалення надання додаткових послуг у готельному господарстві

Виконавець

студент факультету міжнародної економіки

Журилов Вадим Костянтинович

(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Науковий керівник

к.е.н. доцент

(науковий ступінь, вчене звання)

Шикіна Ольга Володимирівна

(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Одеса 2018

АНОТАЦІЯ

випускної роботи на здобуття освітнього ступеня бакалавра

Журилова Вадима Костянтиновича

«Удосконалення надання додаткових послуг у готельному господарстві»

Одеський національний економічний університет

м. Одеса, 2018 рік

Випускна робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел.

Об'єкт дослідження – процес удосконалення надання додаткових послуг у готельному господарстві. Предметом дослідження є сукупність теоретичних та практичних засад функціонування додаткових послуг на прикладі готелю «Gagarinn».

У роботі проаналізовано загальні поняття та сутність додаткових послуг. Проаналізовано основні види послуг. Було розглянуто різноманітні методики, що дозволяють надавати готельні послуги.

Аналізується стан господарсько-економічної діяльності готелю «Gagarinn» за 2015-2016 роки. Оцінюється ефективність діяльності готелю.

За результатами дослідження сформульована доцільність впровадження нових послуг та способів їх надання. Проаналізована собівартість та запропонована ціна послуги.

Ключові слова: бізнес-готель, готельне господарство, готельна послуга, додаткова послуга, удосконалення, анімація

ANNOTATION

graduation work for obtaining an educational bachelor's degree

Zhurylov Vadym Konstantinovich,

“Improving the provision of additional services in the hotel industry”

Odessa National Economic University

Odesa, 2018

Graduation work consists of an introduction, three chapters, conclusions, list of sources used and applications.

The object of research - the process of improving the provision of additional services in the hotel industry. The subject of the study is a set of theoretical and practical bases for the functioning of additional services, for example, of the Hotel “Gagarinn”.

The paper analyzes the general concepts and the essence of additional services. Main types of services are analyzed. Various methods for providing hotel services were considered.

The state of economic activity of the hotel "Gagarinn" for 2015-2016 years is analyzed. The effectiveness of the hotel is assessed.

The results of the study formulated the feasibility of introducing new services and ways of providing it. The cost price and the offered price of the service are analyzed.

Key words: business hotels, hotel industry, hotel service, additional service, improvement, animation

ЗМІСТ

	стор.
ВСТУП	4
РОЗДІЛ 1. Теоретичні основи організації додаткових послуг у готельному господарстві.....	7
1.1. Поняття та особливості готельних послуг.....	7
1.2. Сутність та класифікація додаткових послуг в готелі.....	20
1.3. Анімаційні послуги в готелях	25
РОЗДІЛ 2. Дослідження розвитку та функціонування додаткових послуг в Одеській області	32
2.1. Сучасний стан та основні тенденції розвитку готельного господарства Одеської області	32
2.2. Характеристика та основні показники господарсько-економічної діяльності готелю «Gagarinn»	41
2.3. Оцінка конкурентоспроможності готелю «Gagarinn».....	50
РОЗДІЛ 3. Шляхи удосконалення надання додаткових послуг готелю «Gagarinn».....	61
3.1. Перелік рішень щодо удосконалення надання додаткових послуг готелю «Gagarinn»	61
3.2. Запропоновані анімаційні програми як елемент різноманітності дозвілля.....	64
3.3. Калькуляція пропозицій з удосконалення надання додаткових послуг готелю «Gagarinn».....	80
ВИСНОВКИ	83
Список використаних джерел.....	85
ДОДАТКИ.....	90

ВСТУП

Актуальність теми. В сучасному світі готельний бізнес посідає провідне місце в галузі туризму, так як є невід'ємною його частиною. Завдяки постійним змінам потреб людей готельне господарство є гнучким та інноваційним.

Готельна індустрія зарекомендувала себе однією з найдинамічніше розвинутих галузей у світі. Основним з доходів готельного підприємства є доходи від надання різноманітних додаткових послуг.

Для поліпшення якості надання додаткових послуг готелі орієнтуються на сучасні тренди та технології, щоб послуга була якісною та сучасною.

Готельні послуги почали формуватися з самого початку заснування готельних підприємств, і лише з часом почали ділитися на основні та додаткові.

Актуальність теми випускної роботи полягає в тому, що сучасні готельні послуги вже потребують удосконалення, адже сучасні технології, тренди та засоби для розваги постійно змінюються.

Мета випускної роботи: Метою випускної роботи є визначення поняття додаткова послуга, спроба упорядкувати та класифікувати додаткову послугу та знайти способи її удосконалення на прикладі готелю «Gagarinn».

Досягнення поставленої мети обумовило необхідність вирішення таких завдань:

- розкрити сутність поняття та особливостей готельної послуги;
- розглянути види додаткових послуг;
- визначити місце анімаційних послуг серед додаткових;
- проаналізувати сучасний стан ринку готельних послуг Одеської області;
- дослідити основні показники господарсько-економічної діяльності готелю «Gagarinn»;
- проаналізувати конкурентоспроможність готелю «Gagarinn»;

- запропонувати перелік рішень щодо удосконалення рівня надання послуг в готелі «Gagarinn»;
- навести анімаційні програми як елемент різноманітності дозвілля;
- надати калькуляцію пропозицій з удосконалення додаткових послуг готелю «Gagarinn».

Об'єктом дослідження випускної роботи є процес надання додаткових послуг у готелях.

Предметом дослідження випускної роботи є сукупність теоретичних та практичних засад функціонування додаткових послуг на прикладі готелю «Gagarinn».

Методом дослідження роботи є діалектичний метод дослідження явищ та процесів у їхньому взаємозв'язку і розвитку. Для досягнення мети та розв'язання визначених завдань випускної роботи використано такі загальнонаукові методи: абстрактно-логічний (для узагальнення теоретичних положень, визначення сутності економічних понять, формування висновків); системний аналіз (для аналізу конкурентних позицій готелю «Gagarinn»); графічний (для наочного представлення статистичних даних); табличний та групування (при аналізі класифікації готельних послуг); експертних оцінок (для вимірювання та оцінки конкурентоспроможності підприємств); конструктивний та експериментальний (оцінка результатів запропонованого заходу удосконалення функціонування готелю).

Інформаційна база дослідження. Теоретичну та методологічну основу дослідження становлять наукові праці з названої проблеми вітчизняних та зарубіжних вчених, законодавчі та нормативні акти України, методики Всесвітньої туристичної організації, інструктивні матеріали, що регламентують діяльність суб'єктів господарювання, довідково-інформаційні видання, дані бухгалтерської, статистичної та внутрішньогосподарської звітності готельних підприємств.

Не зважаючи на наявність публікацій, присвячених розвитку готельних послуг та тенденціям їх функціонування, досить мало уваги приділено розвитку ринку додаткових готельних послуг Одеського регіону, а саме анімаційним послугам.

Практичне значення одержаних результатів полягає у можливості використання результатів дослідження для удосконалення діяльності підприємств готельного господарства та підвищення іміджу готельних підприємств.

Структура і обсяг роботи. Випускна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (37 найменувань). Загальний обсяг випускної роботи становить 91 сторінок комп'ютерного тексту. Основний зміст викладено на 84 сторінках. Робота містить 13 таблиці, 13 рисунків.

Публікації. За результатами виконання випускної роботи бакалавра опубліковано тези:

Журилов В.К. Місце додаткових послуг у сфері гостиності / В.К. Журиов // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: Матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції (м. Одеса, 12 квітня 2018 р.) / Одеський національний економічний університет. – Одеса: ОНЕУ, 2018. – 678 с. С. 122-125.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволяє зробити наступні висновки:

- 1) Досліджено та проаналізовано поняття «Готельна послуга». Розглянуті різні теорії та різні підходи тлумачення цього поняття. Визначено види послуг у готелях, їх сучасний стан та основні тенденції. З'ясована користь додаткових послуг: їх кількість та якість впливають на престиж готелю та його дохід.
- 2) Розглянуто критерії поділу готельних послуг. Послуги поділяються на основні, додаткові та безкоштовні. До основних послуг відносяться послуги проживання та харчування. До додаткових – послуги, які не відносяться до проживання та харчування та оплачуються окремо. До безкоштовних послуг відносяться послуги які не потребують значних зусиль та трати ресурсів.
- 3) Рівень послуг залежить від рівня технологічного розвитку та трендів, які популярні серед туристів та можуть вплинути на якість додаткової послуги.
- 4) Було охарактеризовано стан готельного господарства міста Одеса та роботу бізнес готелю «Gagarinn»: склад готелю (номерний фонд), історія формування готелю , перелічені додаткові послуги у готелі. Проведено аналіз динаміки економічного розвитку на прикладі готелю «Gagarin». Проаналізовано динаміку кількості приїжджих, охарактеризовано номерний фонд та основні характеристики готелю.
- 5) Визначено основну класифікацію удосконалень надання додаткових послуг, які можуть бути впроваджені в готельне підприємство «Gagrinn». Розглянуті основні світові тенденції в готельній індустрії. Визначені етапи впровадження інновацій в готельне підприємство. Виділені основні способи підвищення якості надання послуг в готелі «Gagarinn».

- 6) Був проведений аналіз конкурентоспроможності готелю «Gagrinn» описовим методом з готелями «Atlantic», «Чорне Море – Парк Шевченка» та «ОК Одеса». Проаналізована конкурентоспроможність готелю на основі відгуків на сайті Booking.com за основними характеристиками якості надання послуг.
- 7) Для підвищення конкурентоспроможності та розвиток попиту на послуги готелю «Gagrinn» запропоновано ввести нові форми організації та види додаткових послуг, а саме форму організації через інноваційну систему «Секретар», послугу «Оренда електротранспорту» та конференц-послугу «Куратор». Ці послуги є інноваційними та підвищують рівень комфорту гостей та престижність готелю. Також було запропоновано нові види анімаційної діяльності, а саме сценарії для розваги туристів.
- 8) Варто звернути увагу на розширення кількості додаткових послуг у готелі «Gagarinn». Надано економічне обґрунтування перспективності розробки зазначених інновацій.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

- 1 Агеева И. С. Возможности использования анимационных программ в туризме / И. С. Агеева. – М.: Молодой ученый, 2012. – 125 с.
- 2 Алферова В. В. Аналіз інтенсивності конкуренції готелів VIP-класу міста Одеси / В. В. Алферова, О. В. Шикіна // Глобальні та національні проблеми економіки. – 2017. – Вип. №15. – С. 160 – 165.
- 3 Андренко Б.В. Загальна характеристика, особливості організації і проведення комерційних ділових заходів // науково-технічний збірник. - №85. – ХНАМГ, 2008. – С. 58
- 4 Анимация в туризма : Учебно ръководство [за студ. от ИУ - Варна] / Снежина Цонева Томова. изд. - Варна : Унив. изд. Наука и икономика, 2010. - 311 с.
- 5 Бочелюк В.Й., Бочелюк В.В. Дозвіллезнавство. Навчальний посібник. - К.: Центр навчальної літератури, 2006. - 208 с.
- 6 Браймер К. Основы управління підприємствами та організаціями індустрії гостинності / К.Браймер / / Alma mater: Вісник вищої школи. - 2005. - № 6.
- 7 Браймер Р. А. Основы управления в индустрии гостеприимства / Р. А. Браймер. – М. : Аспект Пресс, 2005. – 382 с.
- 8 Булыгина И. И. Об анимационной деятельности в туристских и спортивнооздоровительных учреждениях / И. И. Булыгина. – М.: Издательский дом Дрофа, 2000. – 230 с.
- 9 Галасюк С. С. Організаційно-економічні засади функціонування малих готелів: монографія / С. С. Галасюк, О. В. Шикіна. – Одеса : Атлант, 2015. – 279 с.
- 10 Галасюк С. С. Організація туристичних подорожей та екскурсійної діяльності: навчальний посібник. 2-ге видання, доп. та доопрац. / С. С. Галасюк, С. Г. Нездоймінов. – Херсон: Олді-Плюс, 2016. – 248 с.

- 11 Герасименко В. Г. Ключові індикатори розвитку підприємств готельного господарства в Одеській області / В. Г. Герасименко // Приазовський економічний вісник. – Запоріжжя, 2017. – Вип. №2 (02). – С. 42-46.
- 12 Герасименко В. Г. Організація надання туристичних послуг: навчальний посібник / В. Г. Герасименко, С. С. Галасюк. – Одеса: Атлант, 2014. – 242 с.
- 13 Герасименко В. Г. Оцінка туристично-рекреаційного потенціалу регіону: монографія / В. Г. Герасименко, Г. К. Бедрадіна, С. С. Галасюк та інші / за заг. ред. В. Г. Герасименко. – Одеса : ОНЕУ, 2016. – 262 с.
- 14 Готель «Gagarinn»: офіційний сайт [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://gagarinn.com/>
- 15 Готельна справа: Навчальний посібник / І.В. Левицька, Н.В. Онищук - К.: Київ.нац.торг.-екон.ун-т., Вінниця, ПП "ТД "Едельвейс і К" 2015. - 580 с.
- 16 Гусева О. В. Визначення конкурентних стратегій для різних класів малих готелів / О. В. Гусева // Materiały VIII Międzynarodowej naukowo-praktycznej konferencji «Naukowa myśl informacyjnej powieki – 2012» (07-15 marca 2012 roku). –Ekonomiczne nauki: Przemysł. Nauka i studia. – 2012. - Volume 8. - S. 29-34.
- 17 Дашковская О. Д. Организация досуговой деятельности / О. Д. Дашковская. – Ярославль: ЯрГУ, 2009. – 75 с.
- 18 Журилов В.Д. Місце додаткових послуг у сфері гостинності /В.Д. Журилов // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: Матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції (м. Одеса, 12 квітня 2018 р.) / Одеський національний економічний університет. – Одеса: ОНЕУ, 2018. – 678 с. С. 122-125.

- 19 Завгородня Ю.С. Впровадження додаткових послуг як фактор підвищення конкурентоспроможності готельних підприємств /Ю.С. Завгородня // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: Матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції (м. Одеса, 12 квітня 2018 р.) / Одеський національний економічний університет. – Одеса: ОНЕУ, 2018. – 678 с. С. 466-470.
- 20 Колективні засоби розміщування в Україні у 2014 р.: статистичний бюлетень. – К.: Державна служба статистики України, 2015. – 200 с.
- 21 Колективні засоби розміщування в Україні у 2015 р.: статистичний бюлетень. – К.: Державна служба статистики України, 2016. – 200 с.
- 22 Колективні засоби розміщування в Україні у 2016 р.: статистичний бюлетень. – К.: Державна служба статистики України, 2017. – 200 с.
- 23 Курило Л.В. Теория и практика анимации: учебное пособие. – М.: Советский спорт, 2006. – 194с.
- 24 Литвинюк О. П. Управління конкурентоспроможністю підприємств: конспект лекцій / О. П. Литвинюк, О. І. Драган, О. С. Ралко – К.: НУХТ, 2015. – 152 с.
- 25 Молчанюк В. М. Методичні рекомендації щодо виконання практичних завдань з вибіркової навчальної дисципліни самостійного вибору ВНЗ циклу професійної та практичної підготовки «Кваліметрія продукції» / В. М. Молчанюк. – Донецьк: ДонНТУ, 2013. – 32 с.
- 26 Писаревский Е. Л. Проблемы реализации Директивы ЕС от 13 июня 1990 года № 90/314/ЕЕС «О комплексных путешествиях, отпусках и поездках («включающих все»))» / Е. Л. Писаревский // Туризм: право и экономика. – 2005. – № 4. – С.4-11.
- 27 Потенціал підприємства: формування та використання: Підручник / [Касьянова Н. В., Солоха Д. В., Морєва В. В. та інші]; за ред. Н. В. Касьянової. – [вид. 2-ге, перероб. та допов.]. – К.: ЦУЛ, 2014. – 248 с.

- 28 Приезжева Є. М. Социально-культурная анімація у туризмі.- М.:РИБ Турист, 2003.- 120 с.
- 29 Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг : Наказ державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 № 19[Електронний ресурс] / Верховна Рада України. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z0413-04>
- 30 Січкарук І.О. Франчайзинг у готельному бізнесі України / І.О. Січкарук // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: Матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції (м. Одеса, 12 квітня 2018 р.) / Одеський національний економічний університет. – Одеса: ОНЕУ, 2018. – 678 с. С. 287-290.
- 31 СПОРТНА анімація : Учебно ьководство [за студ. от ИУ - Варна] / Снежина Цонева Томова и др. - 3. прераб. и доп. изд. - Варна : Унив. изд. Наука и икономика, 2014. - 296 с.
- 32 Третьякова Т. Н. Анимационная деятельность в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие для вузов / Т. Н. Третьякова. – М.: Академия, 2008. – 272 с.
- 33 Франчайзинг у готельному бізнесі України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.maygerconsulting.com/archive/Franchise%20in%20Hotel%20Industry%20of%20Ukraine_ukr.pdf
- 34 Шикина О. В. Инфраструктура туризма и гостеприимства как фактор инновационного развития региональной экономики/ О. В. Шикина, С. Г. Нездойминов// Система «наука – технологи – инновации»: методология, опыт, перспективы»: метариалы Международной научно-практической конференции, 26-27 октября 2017 г. / Под ред. В.В. Гончарова. – Мн.: Центр системного анализа и стратегических исследований НАН

- Беларуси, 2017. – С. 563- 567.
- 35 Шикіна О. В. Аналіз стану розвитку готельного господарства Одеської області / О. В. Шикіна, Д. В. Дьяченко // Молодий вчений. – 2016. – № 11. – С. 693-697.
- 36 Шикіна О. В. Квест-атракції як нове покоління туристичних послуг / О. В. Шикіна // Матеріали VII міжнародної науково-практичної конференції «Туристичний та готельно-ресторанний бізнес в Україні: проблеми розвитку та регулювання»: 24-25 березня 2016 року, м. Черкаси: у 2-х томах / М-во освіти і науки України, Черкас. держ. технол. ун-т. – Черкаси: Видавець Чабаненко Ю. А., 2016. – Т. 1. - С. 140-143.
- 37 Шикіна О. В. Сучасний стан розвитку готельного бізнесу Одеської області / О. В. Шикіна // Глобальні та національні проблеми економіки. – Миколаїв, 2016. – Вип. № 13. – С. 413-420.